

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การรับรู้และความคาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ต่อการทำหน้าที่ของสภาข้าราชการ” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ และเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของสภาข้าราชการ และความคาดหวังต่อการทำหน้าที่เป็นตัวแทนของสภาข้าราชการ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่มีคุณลักษณะทางประชากร การทำงาน และความสนใจต่อสภาข้าราชการต่างกัน ตลอดจนการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ข้อมูลพื้นฐาน บุคลากร และคุณลักษณะทางประชากรกับการรับรู้ต่อการทำหน้าที่และความคาดหวังต่อการเป็นตัวแทนของสภาข้าราชการ

ในส่วนของการศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยก่อนที่จะนำไปใช้ได้นำไปทำการทดสอบ (Pretest) และนำมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งหนึ่ง เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว จึงนำไปเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 338 คน จากการเก็บข้อมูลพบข้อจำกัดเรื่องการส่งข้อมูลกลับล่าช้า เนื่องจากเก็บโดยการตอบแบบสอบถามกลับในระยะเวลาที่ประกาศหยุดฉุกเฉินต่อเนื่องกันหลายครั้ง ทำให้การเก็บข้อมูลใช้เวลาเกินกำหนด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการประมวลผลข้อมูลแสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า t-test, F-test โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการศึกษาคอบคลุมประเด็นหลักๆ คือ ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร การรับรู้ต่อการทำหน้าที่ของสภาข้าราชการ ความคาดหวังต่อการทำหน้าที่เป็นตัวแทนของสภาข้าราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับการรับรู้และความคาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ต่อการทำหน้าที่เป็นตัวแทนของสภา โดยแต่ละประเด็นจะนำเสนอผลการศึกษาโดยสรุปภาพรวมและอภิปรายผลตามลำดับ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เพื่อให้เห็นภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ผู้ศึกษาวิจัยจะได้นำข้อมูลที่มีคะแนนสูงสุด ในแต่ละข้อมาประมวลให้เห็นลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ธรรมชาติ คือ ข้าราชการสาย ข สาย ค พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการและ ลูกจ้างประจำ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ร้อยละ 76.3 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 32.0 อายุระหว่าง 31-40 ปี อายุการทำงาน ตั้งแต่ 11- 20 ปี มีจำนวนมากที่สุดคือ ร้อยละ 38.5 ในส่วนของการศึกษา พบว่า การศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวนร้อยละ 58.9

2. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร

พบว่า ร้อยละ 37.9 เป็นข้าราชการสาย ค. ร้อยละ 92.9 ไม่ได้ดำรงตำแหน่งบริหาร ร้อยละ 78.7 ไม่เคยสนใจในสภาข้าราชการ ร้อยละ 76.0 ไม่เคยศึกษาข้อบังคับของสภาข้าราชการ และร้อยละ 78.7 ไม่เคยสนใจหรือการสมัครเป็นกรรมการสภาข้าราชการ

การรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการทำหน้าที่ของสภาข้าราชการ กลุ่มตัวอย่างรับทราบ ข้อมูลจากจดหมายข่าวสภาข้าราชการจำนวนมากที่สุดคือร้อยละ 49.7 รองลงมาคือร้อยละ 47.0 จากจดหมายเวียน ร้อยละ 36.7 และน้อยที่สุดร้อยละ 5.0 จากการอบรมสัมมนาหรือเวทีสัมมนา

3. การรับรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยธรรมชาติต่อการทำหน้าที่ของสภาข้าราชการ

จากการศึกษาการ ในบทบาทการทำหน้าที่ของสภาข้าราชการ 6 ประการ คือ บทบาทของการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะต่ออธิการบดี ด้วยการเข้าร่วมเป็นกรรมการในการบริหารมหาวิทยาลัยหน้าที่ต่างๆ จำนวนหลายตำแหน่ง การส่งเสริมจริยธรรมของข้าราชการ และลูกจ้าง สภาข้าราชการ การส่งเสริมความสัมพันธ์ อันดีระหว่างอาจารย์ ข้าราชการ ลูกจ้างและศิษย์เก่า การส่งเสริมและพัฒนาให้ข้าราชการและลูกจ้างมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ การดำเนินการให้เกิดความชอบธรรมและเป็นประโยชน์ต่อข้าราชการ ลูกจ้าง และสังคม และการเป็นที่ปรึกษาในกรณีต่ออธิการบดีหรือ

ผลการศึกษาในแต่ละบทบาท พบว่า มีการรับรู้ในบทบาทต่างๆ ในระดับน้อย (ร้อยละ 39.6) เมื่อพิจารณาตามลำดับของการรับรู้ระดับน้อยไปหามาก บทบาทของการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะต่ออธิการบดีด้วยการเข้าร่วมเป็นกรรมการในการบริหารมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 26.0) บทบาทหน้าที่ของการส่งเสริมและพัฒนาให้ข้าราชการและลูกจ้างมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ (ร้อยละ 34.6) บทบาทการเป็นที่ปรึกษาในกรณี

3.1 บทบาทของการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะต่ออธิการบดีด้วยการเข้าร่วมเป็นกรรมการในการบริหารมหาวิทยาลัย การที่สภาข้าราชการส่งตัวแทนเป็นกรรมการคัดเลือกข้าราชการและลูกจ้างดีเด่น (ร้อยละ 53.0) มีการรับรู้มากที่สุด รองลงมาคือ การที่สภาข้าราชการส่งประธานสภาข้าราชการไปเป็นกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย (กบม.) กับเป็นกรรมการจัดทำร่างข้อกำหนดและข้อบังคับของมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 50.6) และการที่สภาข้าราชการส่งตัวแทนไปเป็นกรรมการควบคุมการจำหน่ายอาหารมีการรับรู้น้อยที่สุด (ร้อยละ 15.1)

3.2 บทบาทหน้าที่ของการส่งเสริมจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้าง การจัดกิจกรรมทำบุญไหว้พระของสภาข้าราชการ มีการรับรู้มากที่สุด (ร้อยละ 65.4) รองลงมาเป็นจัดกิจกรรมทำบุญวันสภาข้าราชการ (ร้อยละ 60.6) และเป็นกรรมการจรรยาบรรณบุคลากร (ร้อยละ 36.4) รับรู้น้อยที่สุด

3.3 บทบาทส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างอาจารย์ ข้าราชการ ลูกจ้างและศิษย์เก่า การร่วมแสดงความยินดีกับหน่วยงานเนื่องในโอกาสสำคัญต่างๆ ในประชาคมธรรมศาสตร์ของสภาข้าราชการ มีการรับรู้มากที่สุด (ร้อยละ 53.3) รองลงมาคือ การเข้าร่วมในกิจกรรมวันสำคัญที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น (ร้อยละ 50.9) และการเข้าร่วมในการเป็นกรรมการสโมสรธรรมศาสตร์ (ร้อยละ 32.0) มีการรับรู้น้อยที่สุด

3.4 บทบาทหน้าที่ของการส่งเสริมและพัฒนาให้ข้าราชการและลูกจ้างมีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ จัดเสวนาความเห็นร่าง พ.ร.บ.มหาวิทยาลัยในกำกับฯของสภาข้าราชการ มีการรับรู้มากที่สุด (ร้อยละ 50.0) รองลงมาเป็นการจัดเสวนาและนำเสนอผลงานเพื่อทำขำนาญการ (ร้อยละ 41.7) และการที่สภาข้าราชการเป็นกรรมการพิจารณาการช่วยเหลือค่าหน่วยกิตในการศึกษาระดับปริญญาโทมีการรับรู้น้อยที่สุด (ร้อยละ 24.3)

3.5 บทบาทหน้าที่ของการดำเนินการให้เกิดความชอบธรรมและเป็นประโยชน์ต่อข้าราชการ ลูกจ้างและสังคม บทบาทการประเมินเพื่อต่อสัญญาจ้างของพนักงานมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 52.1) มีการรับรู้มากที่สุดรองลงมา บทบาทการเข้าร่วมเป็นกรรมการเพื่อสอบข้อเท็จจริง (ร้อยละ 50.6) และบทบาทการสอบคัดเลือกพนักงานและลูกจ้างต่างๆ กับบทบาทการสอบคัดเลือกพนักงานและลูกจ้าง (ร้อยละ 46.2) มีการรับรู้น้อยที่สุด

3.6 บทบาทการเป็นที่ปรึกษาในกรณีที่อธิการบดีหรือ บทบาทการสรรหาผู้บริหารระดับ อธิการบดีมีการรับรู้มากที่สุด (ร้อยละ 58.9) รองลงมาคือ บทบาทดำเนินการเลือกตั้งกรรมการ สรรหาอธิการบดีประเภทผู้แทนราชการสายสนับสนุนวิชาการ (ร้อยละ 55.9) และบทบาทประเมิน ประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 39.3) มีการรับรู้น้อยที่สุด

4. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การทำหน้าที่ของสภาข้าราชการจำแนกตามตัวแปรอิสระ

การศึกษาความสัมพันธ์ ผู้ศึกษาได้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ การทำหน้าที่ของสภาข้าราชการจำแนกตามตัวแปรอิสระ พบว่า อายุ อายุการทำงาน ประเภท บุคลากร การเข้าร่วมกิจกรรม การศึกษาข้อบังคับของสภาข้าราชการและความสนใจการเป็น กรรมการสภาข้าราชการที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการรับรู้ การทำหน้าที่ของสภาข้าราชการ โดยพบว่า ด้านอายุ ค่าเฉลี่ย 50.26 มีอายุระหว่าง 40-50 ปี มีการรับรู้การทำหน้าที่ของสภาข้าราชการมากที่สุด ส่วนช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปี มีการรับรู้ การทำหน้าที่ของสภาข้าราชการน้อยสุด ค่าเฉลี่ย 26.01 ด้านอายุการทำงาน ค่าเฉลี่ย 46.58 อายุการทำงานมากกว่า 20 ปี มีการรับรู้การทำหน้าที่ของสภาข้าราชการสูงสุด ส่วนอายุการทำงาน น้อยกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 31.84 ด้านประเภทบุคลากร ค่าเฉลี่ย 48.46 เป็นข้าราชการสาย ข มีการรับรู้การทำหน้าที่ของสภาข้าราชการสูงสุด ส่วนลูกจ้างประจำมีการรับรู้การทำหน้าที่ของ สภาข้าราชการค่าเฉลี่ยต่ำสุด 32.76 ด้านการเข้าร่วมกิจกรรม ค่าเฉลี่ย 58.08 เป็นบุคลากรที่เคย เข้าร่วมกิจกรรม มีการรับรู้การทำหน้าที่ของสภาข้าราชการ มากกว่าบุคลากรที่ไม่เคยเข้าร่วม กิจกรรมมีการรับรู้ค่าเฉลี่ย 33.00 ด้านการศึกษาข้อบังคับของสภาข้าราชการ ค่าเฉลี่ย 61.53 บุคลากรที่เคยศึกษาข้อบังคับมีการรับรู้การทำหน้าที่ของสภาข้าราชการมากกว่าบุคลากรที่ไม่เคย ศึกษาข้อบังคับมีการรับรู้ค่าเฉลี่ย 33.67 ด้านความสนใจเป็นกรรมการ ค่าเฉลี่ย 53.57 บุคลากร ที่สนใจเป็นกรรมการมีการรับรู้การทำหน้าที่ของสภาข้าราชการมากกว่ากลุ่มที่ไม่สนใจเป็นกรรมการ ค่าเฉลี่ย 36.77

5. ความคาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ต่อการทำหน้าที่เป็นตัวแทนของ สภาข้าราชการ

ความคาดหวังของบุคลากรต่อการทำหน้าที่เป็นตัวแทนของสภาข้าราชการเป็น ความคิด การคาดคะเนหรือความรู้สึก ของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาข้าราชการว่าจะมีการทำหน้าที่ใน การเป็นตัวแทน ที่จะให้ผลลัพธ์และเป็นประโยชน์ที่จะสามารถตอบสนองได้อย่างไร แบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม

ผลการศึกษาความคาดหวังของบุคลากรต่อการทำหน้าที่เป็นตัวแทนของสภาข้าราชการทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความคาดหวังที่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของสมาชิก ความคาดหวังที่สามารถตอบสนองความต้องการทางสังคม และความคาดหวังว่าสภาข้าราชการที่พึงประสงค์ ตามลำดับ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) เมื่อพิจารณาตามลำดับของความคาดหวังจากมากไปหาน้อย พบว่า โดยอันดับแรกคือ ความคาดหวังที่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) รองลงมาคือความคาดหวังที่สามารถตอบสนองความต้องการทางสังคม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) และด้านความคาดหวังถึงสภาข้าราชการที่พึงประสงค์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) และผลการศึกษาในแต่ละด้าน ดังนี้

ความคาดหวังที่สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของสมาชิก โดยการที่สภาข้าราชการทำหน้าที่เป็นปากเป็นเสียงดูแลผลตอบแทนที่จะได้รับอย่างเหมาะสม มีความคาดหวังมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) รองลงมาคือ การทำหน้าที่ปกป้องคุ้มครองรักษาสิทธิประโยชน์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) และการให้รางวัล ยกย่องชมเชยเมื่อบุคลากรประสบความสำเร็จในชีวิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) มีความคาดหวังน้อยที่สุด

ความคาดหวังที่สามารถตอบสนองความต้องการทางสังคม โดยการที่สภาข้าราชการทำหน้าที่เป็นเสียงสะท้อนให้กับผู้บริหารในมหาวิทยาลัยมีความคาดหวังมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) รองลงมาคือ การรักษาสถานภาพ บทบาทตำแหน่งทางสังคมให้กับบุคลากร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) และการทำหน้าที่สะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริหาร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) มีความคาดหวังน้อยที่สุด

ความคาดหวังสภาข้าราชการที่พึงประสงค์ โดยบุคลากรคาดหวังสูงสุด คือการที่สภาข้าราชการทำหน้าที่ด้วยการให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและความกระตือรือร้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) รองลงมาคือ การบริการสมาชิกได้อย่างสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) และการกำหนดคุณสมบัติของกรรมการสภาอย่างชัดเจนที่เข้ามาทำหน้าที่เป็นตัวแทน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54) มีความคาดหวังน้อยที่สุด

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐาน และข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรกับการรับรู้ต่อการทำหน้าที่และความคาดหวังต่อการทำหน้าที่เป็นตัวแทนของสภาข้าราชการ จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐาน และข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะ

โดยสรุปจากผลการศึกษา ผู้ศึกษาเห็นว่าสภาข้าราชการต้องเร่งประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรรับรู้บทบาทหน้าที่มากขึ้น โดยเฉพาะโดยเฉพาะบทบาทของการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะต่ออธิการบดีด้วยการเข้าร่วมเป็นกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยในหน้าที่ต่างๆ ด้วยเหตุผลที่ว่า การรับรู้ต่อการทำหน้าที่ของสภาข้าราชการในด้านดังกล่าวมีการรับรู้ในระดับต่ำ และควรเร่งประชาสัมพันธ์แก่บุคลากรที่เป็นประเภทพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ตลอดจนถูกจ้างประจำให้เห็นความสำคัญของสภาข้าราชการอย่างทั่วถึง โดยผู้ศึกษาเสนอแนะให้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อบุคคล โดยกรรมการสภาข้าราชการพบประชาคมตามหน่วยงาน หรือหากจะนำเสนอในสื่ออื่นๆ ก็ควรจะพัฒนาและรูปแบบที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง จึงจะเกิดผลที่น่าพอใจ

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การรับรู้ต่อการทำหน้าที่และความคาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ต่อการทำหน้าที่ของสภาข้าราชการ ซึ่งผู้ศึกษาเลือกศึกษาเนื่องจากเห็นว่าบุคลากรมีการรับรู้น้อยแต่มีความคาดหวังมาก ก็เลยทำให้ไม่เห็นความสำคัญของสภาข้าราชการที่จะพิทักษ์สิทธิปกป้องคุ้มครองบุคลากรของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ข้างต้น ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ ดังนี้

ระดับนโยบาย

1. สภาข้าราชการควรมีนโยบายในการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความรู้ในเชิงรุกเกี่ยวกับการทำหน้าที่ของสภาข้าราชการ และสร้างเครือข่ายการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับคณะกรรมการของมหาวิทยาลัยที่สภาข้าราชการเข้าไปมีบทบาทร่วม
2. การสร้างคนรุ่นใหม่ให้มาเป็นกรรมการสภาข้าราชการ โดยให้ความรู้ในหน้าที่ จริยธรรม จรรยาบรรณของการเป็นกรรมการสภาข้าราชการ

3. ผลตอบแทนที่มีต่อผลงานในการดำเนินงานในฐานะกรรมการสภาข้าราชการ โดยผลักดันให้สามารถนำเป็นผลงานในการพิจารณาผลการปฏิบัติงานประจำปีด้วย

4. กำหนดนโยบายเกี่ยวกับขอบเขตหน้าที่ในการช่วยเหลือ ส่งเสริมสนับสนุน ดูแลปกป้องคุ้มครองสิทธิของบุคลากรให้ได้รับความเป็นธรรม และปฏิบัติตนให้อยู่ในระเบียบวินัยและจรรยาบรรณที่ดีของหน่วยงาน

5. เปิดโอกาสในการพบปะกับเพื่อนร่วมงานในสายสนับสนุน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงานที่รับผิดชอบ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานเพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหาเสนอต่อมหาวิทยาลัย

ระดับปฏิบัติ

1. การส่งเสริมให้ใช้เว็บไซต์ของสภาข้าราชการเป็นสื่อให้เกิดประโยชน์ในการให้ข้อมูลข่าวสาร หรือทราบความเคลื่อนไหวในการปฏิบัติงานของกรรมการสภาข้าราชการแต่ละยุค

2. กรรมการสภาข้าราชการควรมีความกระตือรือร้นในการดูแลสิทธิประโยชน์ของบุคลากรตามบทบาทหน้าที่ของสภาข้าราชการ

3. สภาข้าราชการควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาคมให้ทั่วถึงมากขึ้นโดยเฉพาะกลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน และระดับปฏิบัติการ โดยใช้วิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสมกับกลุ่มบุคลากรนั้นๆ

4. ควรมีการติดตามประเมินผลการให้บริการของสภาข้าราชการและทำรายงานสรุปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้นำมาแก้ไขและพัฒนาองค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยหลายแห่งกำหนดให้มีองค์กรกลาง ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยอื่นที่มีองค์กรในลักษณะเดียวกัน เพื่อประมวลออกมาเป็นรูปแบบที่ชัดเจนและเป็นระบบมากขึ้น

2. ควรศึกษาวิจัย ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่แท้จริง เพื่อแสวงหาแนวทางในการแก้ไข